DOI：10.12209/issn2708-3845.20230201001
版本号：V1.0
通信作者：曹红京，534221140@qq.com

全面质量管理模式在“一证一品”专科护理示范病房管理中的实践

李静[1]，曹红京[1]，李宁[1]，李月茹[1]，田志军[2]

（1.北京市隆福医院 护理部，北京 100010；2.北京市隆福医院 院长办公室，北京 100010）

摘要：本文通过对我院开展的“一证一品”专科护理示范病房建设，创立突出老年特色的中医护理服务品牌，构建及实施全面质量管理（Total Quality Management，TQM）模式在专科示范病房中的实践。从而进一步提高专科护理服务水平，提升护理人员的综合护理质量。使患者获得规范化，专业化，同质化的护理服务，提升患者满意度。

关键词：全面质量管理；一证一品；中医护理；护理管理

Practice of Total Quality Management Mode in the Management of "One Certificate, One Product" Specialized Nursing Demonstration Ward

LI Jing[1]，CAO Hongjing[1]，LI Ning[1]，LI Yueru[1]，TIAN Zhijun[2]

（1.Department of Nursing，Longfu Hospital ,Beijing,100010;
2.President's Office,Longfu Hospital ,Beijing,100010）

Correspondence to:LI Jing, Email: 534221140@qq.com.

Abstract：Through the construction of "one certificate and one product" specialized nursing demonstration ward carried out by our hospital, establishes a Chinese medicine nursing service brand that highlights the characteristics of the elderly. Construct and implement the practice of Total Quality Management (TQM) model in specialized demonstration wards. further improves the level of specialized nursing services, and improves the comprehensive nursing quality of nursing staff. To enable patients to obtain standardized, professional and homogeneous nursing services and improve patient satisfaction.

Keywords: Total Quality Management (TQM); one certificate and one product; TCM Nursing; Nursing management

医院护理管理工作的核心是护理质量管理，护理质量反映医院护理工作水平的高低和医院管理质量的优劣，直接关系到患者生命与健康[1]。全面质量管理是以持续改进为目的，系统地、有计划地推动整个管理工作向前发展,提高护理质量，为患者提供满意的服务[2]。2017 年，北京市中医药管理局开展了“一证一品”专科模式病房的试点项目，旨在突出中医护理的特色和优势的同时，深化中医护理内涵建设管理模式，提升专科护理的品质，更好地服务于人民[3]。

2021年7月,我院根据项目建设工作的要点,在院领导及护理部的整体部署指导下，组建“一证一品”专科护理示范病房专项小组。结合我院中西医结合老年医院的特点，最终将老年病科，天通苑康复科作为第一批试点病房。通过前期数据统计分析，遴选出科内老年患者常见的疾病作为优势病种，在原有工作基础上，改变传统的工作模式，围绕老年患者的疾病特点和心理需求，通过“病与证”、“施治与施护”、“中医药与中医护理”相结合；运用中医医护一体化以及人文关怀服务模式，同时，构建并实施了全面质量管理，对病区进行环节质量控制和终末质量控制等[4]，从而达到提升护理服务能力、中医专科护士的决策力、住院患者就医体验以及发挥中医专科护士的护理水平，逐步形成我院老年患者中医护理服务品牌。

1. 护理服务内涵建设，打造老年中医护理品牌

开展“一证一品”病房的建设，其根本是提升护理品质，其精髓在于坚持“以病人为中心”的护理服务理念[5]，而我院患者多为老年人，对于护理服务质量和满意度，都有更高要求。从患者角度出发，实施全方位护理，为患者提供细致、系统、人性化、同质化的护理服务，从而体现护士的专业价值、才能塑造专科护理的品牌效应[6]。在“一证一品”病房的建设过程中，不断深化护理服务内涵，不仅蕴含着优质的基础护理，更具有精湛的专科护理、中医特色护理及人文关怀。将患者入院、住院、出院和延续护理相结合，形成护理服务体系，充分发挥护士的专业实践能力，创造老年中医护理服务品牌。

2. 一证一品病房建设项目工作机制

2.1 组建护理团队，明确岗位职责，完善制度落实：

由护理部负责整体策划、协调，制定工作计划，明确工作目标。日常督导检查由护理部两位质控护士长分别从中医护理和西医护理各项护理工作完成及落实情况，进行评价，反馈，总结等。细化岗位职责，梳理工作流程，做好数据收集，整理工作内容。

2.2 检查科室工作推进情况：

每半年对科室优势病种进行优化，组织医疗护理专家，召开优势病种论证会，给予专业指导，针对方案中存在的不足，结合临床需求，不断完善优化，同时每个病房遴选出两个辨证分型为干预证型，如老年科优势病种为中风恢复期，常见的辨证分型为气虚血淤、风痰阻络。

2.3 多学科团队协作：

围绕老年中医护理评估、中医特色护理适宜技术操作、中医特色健康教育、中医延续护理等方面内容，由科室医生，护士、康复师、营养师等组成多学科融合团队，共同参与指导，建立中医专科护理模式，加强中医优势病种的中医护理方案临床应用及优化，规范各项症状护理评估流程与内容 ，为老年患者提供多学科医疗服务，并将实施效果进行动态评估[7]。

3. 主要工作内容实施及要求

3.1 通过辨证准确分型，根据不同的证型及患者的症状给予辨证施护、辨证施术、辨证施膳、辨证施教；

3.1.1 辨证施护：根据患者不同的症状，进行施护，入院时通过望闻问切四诊，对患者常见的症状进行评估，如诱因、性质、部位、持续时间以及伴随症状等。

3.1.2 辨证施术：根据不同的症状选取中医护理适宜技术，根据不同的证型，选取不同的穴位。

3.1.3 辨证施膳：根据不同的证型通过膳食科及医生指导，给予饮食指导，膳食调护。

3.1.4 辨证施教：根据不同的证型给予居住环境、生活习惯、情志护理、功能锻炼、八段锦等健康宣教[8]。

3.2 开展中医护理培训，突出老年护理特色。

3.2.1 护理部定期组织护士长及科室骨干参加线上线下中医理论及技能培训，使临床护理人员的中医护理能力逐步提升。

3.2.2 护理部大力培养专科护士，增加专科护士的学习与深造，多方位深入发展，为患者提供专业化的优质护理服务，进而提高护理质量。

3.2.3 护理部制定年度护理继教计划，层级培训计划等，增加“一证一品”护理品牌建设及优势病种的相关培训，并针对不同科室不同护理专业提供个性化的学习机会。

3.2.4 建立医护患三位一体的工作模式，开展中医医护联合查房，共同参与，通过检索文献，收集资料，结合护理人员在临床中的实践，总结归类，推荐优秀典型护理案例，进行个案护理报告讨论、疑难病例讨论等，以及各种相关学术活动和科研工作[9]。

3.3 针对老年患者，开展特色护理服务模式

3.3.1 我院天通苑康复科作为“一证一品”专科护理示范病房，以医、护、康复小组的形式为患者提供诊断、治疗、护理、康复、一体化的责任制整体服务。将“中医医护康复一体化”的无缝隙整体服务模式[10]运用到工作中，传统康复疗法是以中医基础理论为核心，以整体观念和辨证论治为康复特点[11]，而将中医运动疗法与康复理念相结合，可增加患者关节活动度，提升训练效果。老年科通过老年综合评估门诊为老年患者提供便捷，高效的诊疗平台，针对中风（恢复期）患者通过辨证分型，开展鍉圆针刮痧，耳穴压丸，穴位贴敷等，实施辨病施治，患者对实施效果评价较高。

3.3.2 护理宣教多样化：针对老年患者除临床常见的纸质宣教内容外，依托网络制作通俗易懂的科普小视频，降低患者的获取难度，提高知识知晓率[12]。

3.3.3 注重中医护理人文关怀：将护理人文关怀理念运用到“一证一品”病房，突出中医护理特色，通过辨证施“志”根据患者证型给予情志护理，减轻患者压力，鼓励病区积极开展八段锦、拍拍操等适宜老年人的养生保健项目。关爱关心老人，为住院的65岁以上老人过生日送祝福，加强与换的有效沟通，减少患者的焦虑抑郁。

4. 针对“一证一品”病房建设，开展全面质量管理，提升病房患者满意度

4.1“一证一品”专科护理病房建设逐步运行开展后，针对病区特色，运用三级管理体系，由护理业务院长领导下的护理部主任负责制，（护理部→护士长→护理组长）建立院内护理质量控制小组，开展全面质量管理，以提升护理质量，提高工作效率与患者满意度[13]。

4.2 根据一证一品病房建设实施方案，梳理护理质量管理框架，明确护理管理目标、岗位职责、质量效果评价及工作流程等。

4.3 将各科室护士长以小组形式划分，每组 2-3 人，针对一证一品病房护理工作落实情况，将护理质量评价内容细化分组，如：病房护理质量组、中医护理技术操作管理组、护理文书管理组、基础护理管理组等。根据评价标准，每月进行督导，检查，评价，整改，对评价结果进行汇总，定期组织小组及科室成员进行讨论，同时不断优化护理监管体系，完善改进护理方案，总结效果评价[14]。

4.4 经过持续整改不断完善、健全各项规章制度，在全面质量管理模式的逐步成熟下，动员科内全体护理人员参与整理质量管理中。根据科室情况，设立两至三个护理组，由护理骨干担任小组长负责监督和管理本小组的护理质量。结合岗位职称组织管理能力等，将整体护理人员进行小组划分，根据质控评价标准进行评价，在护士长的引导下，更好的完成护理质控计划和目标[15]。

4.5 持续质量改进，发现问题及时改进：针对护理工作中的不足和漏洞等详细认真记录[16]，每月组织召开研讨会，分析问题原因及整改措施，在日后的工作中加以改进；观察实施效果，不断完善。参与每季度护士长进行互查，相互督促，交流管理工作经验。

4.6 关注中医优势病种护理方案效果评价表实施及落实情况，每月统计分析，对病症施护及治疗效果的依从性和满意度，分析存在问题，优化护理方案。同时，重视健康教育工作，并将其纳入护理质量评价范畴，积极与患者沟通，应用护理程序实施整体护理。

5. 小结

随着社会的老龄化，越来越多的老年人需要优质的医疗护理服务，同时更多的患者也关注护理质量，而一个医院的医疗水平可以通过护理质量表现出来[17]。“一证一品”专科护理示范病房的建设，突出了病区的专业化，制度化，同时运用全面质量管理模式，推动病区的规范化，同质化，科明显提高护理人员的综合护理质量。进而满足患者的心理需求，提升患者的满意度。

利益冲突声明　作者声明本文无利益冲突。

参考文献

[1] 蔡敏.全面质量管理在护理管理中的应用研究[D].长春:吉林大学,2008.

[2] 刘娜,邓俊,杨宏艳,等.全面质量管理体系在护理管理中的实践与成效[J].护理管理杂志,2018,18(11):816-819.

[3]李苏茜,唐玲,李野."一证一品"专科护理示范病房建设项目应用思路及实践探索.中西医结合护理，2021，7(3)：8-11.

[4]鄂海燕,唐玲,王亚丽,等.全面质量管理模式下"两部三级"质量控制在提高护理文件书写质量中应用[J]. 中西医结合护理，2022(4):5-7.

[5] 陈腊年,李小峰.“六心”护理品牌模式提升中医科护理质量的研究[J].中西医结合护理(中英文),2018,4(1):47-50.

[6]张敬,唐玲,张大华，等.运用"一证一品"护理模式提高骨科专科护理质量.中西医结合护理，2022(7):29-32.

[7] 刘文燕,李智.多学科护理团队研究进展及质量控制[J].现代医药卫生,2017,33(13):1985-1987.

[8] 杨雪.中医特色护理方案在脑梗死恢复期患者中的应用[J].光明中医,2021,36(15):2610-2612.

[9] 张雪键,唐玲,张敬,等.基于中医护理传承优化中医护理查房模式的探讨[J].中西医结合护理(中英文),2019,5(12):15-16.

[10] 肖红.脑卒中医护一体化临床护理模式的构建与应用研究[D].成都:成都中医药大学,2016.

[11] 江一帆.中医康复训练在胸腰椎压缩性骨折治疗中的疗效评估[J].现代诊断与治疗,2014,25(11):2464.

[12]关丽，魏书婷，郝丽."一证一品"专科护理模式在肿瘤病房[J].中西医结合护理，2022(7):42-47.

[13] 白光荣.全面质量管理体系在护理管理中的实践与成效[J].中国保健营养,2021,31(33):96.

[14] 林荣荣.质量控制小组管理模式在护理管理中的应用研究[J].医学食疗与健康,2020,18(14):195,197.

[15] 李彬.全面质量管理模式在护理管理中的应用分析[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(61):196.

[16] 胡晓玲.全面质量管理模式在护理管理中应用的价值研究[J].中外医疗,2013,32(17):162-163.

[17] 李瑞祯.全面质量管理在护理管理中的应用效果[J].中国保健营养,2018,28(18):153.